

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KARANG ASAM ILIR
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Forum Konsultasi Publik (FKP) Bersama Perwakilan Pengguna Layanan	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik/ QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id atau membuka tautan (link) <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/KHnG> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Kelurahan Karang Asam Ilir yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 12 (dua belas) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (Sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - Oktober 2025	180
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	2
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 301 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 301 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	159	52,82%
		PEREMPUAN	142	47,18%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	65	21,59%
		SMP/SEDERAJAT	36	11,96%
		SMA/SEDERAJAT	167	55,48%
		D1	9	2,99%
		D2	3	1,00%
		D3	3	1,00%
		D4/S1	17	5,65%
		S2	1	0,33%
		Lainnya	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	9	2,99%
		AGAMAWAN	1	0,33%
		WIRASWASTA	75	24,92%
		DOKTER	1	0,33%
		GURU/DOSEN	2	0,66%
		LAINNYA	213	70,76%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN	87	28,90%
		SEKRETARIAT	14	4,65%
		LAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	57	18,94%
		LAYANAN BAGIAN EKONOMI PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	143	47,51%

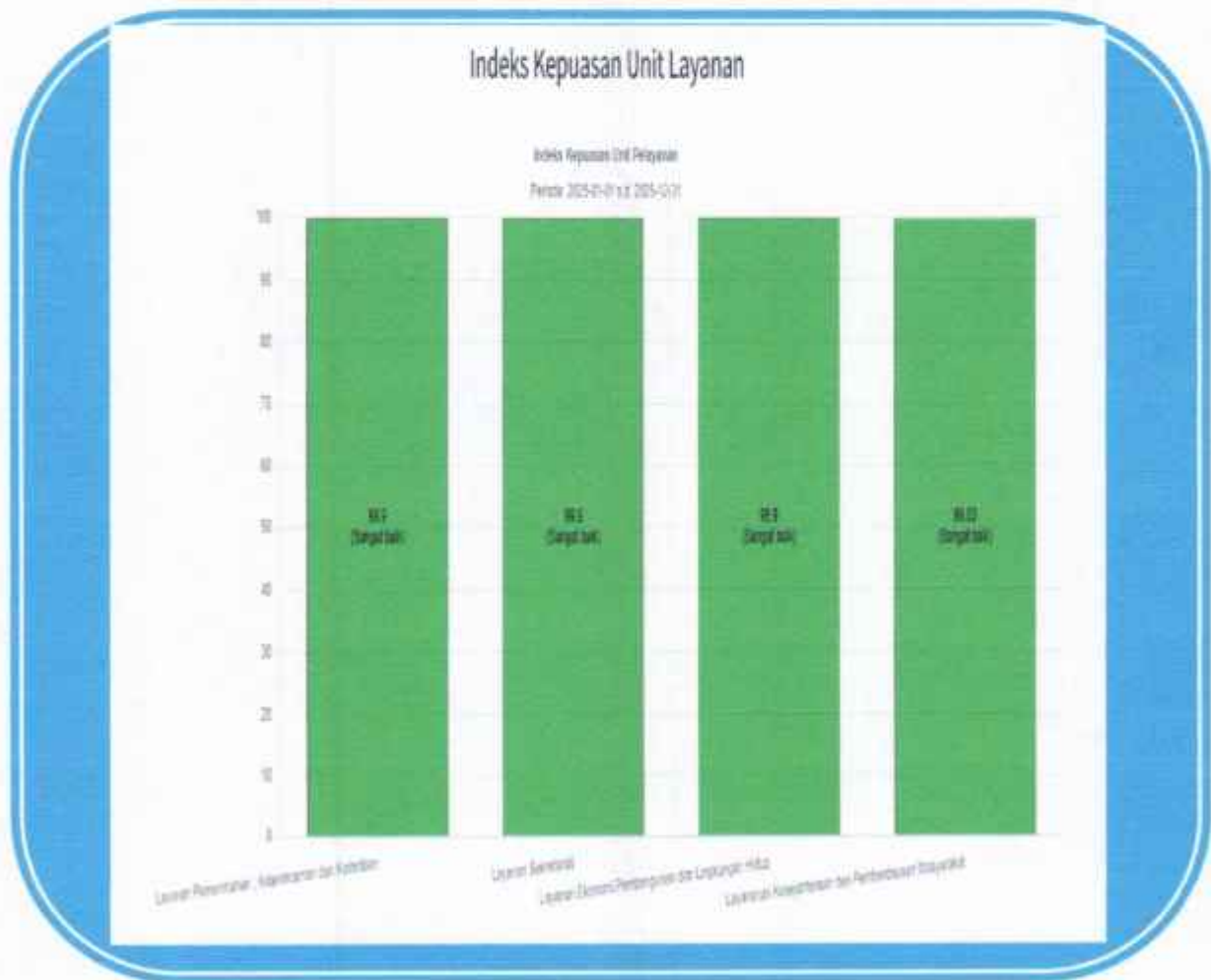
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,99	3,99	3,99	4	3,99	3,99	4	4	3,99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,9 (A atau Sangat Baik)								

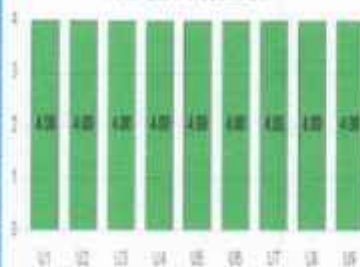
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

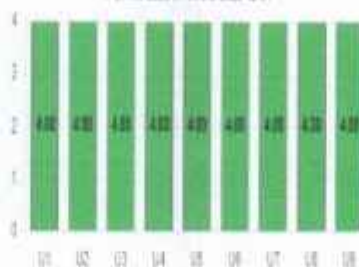
Layanan Pemerintahan, Keterwakilan dan Keterlibatan

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



Layanan Sekretariat

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



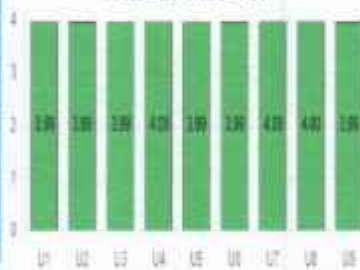
Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

Periode: 2025-01-01 s.d. 2025-12-31



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur biaya/tarif ; perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan* sebesar 4, maka hal ini dimaknai bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ilir dirasakan sangat baik. Unit pelayanan sudah berhasil memenuhi sebagian besar harapan masyarakat dan menunjukkan kinerja unit pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur persyaratan* sebesar 3,99, Kelurahan Karang Asam Ilir telah menyesuaikan persyaratan dengan jenis pelayanannya. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur* sebesar 3,99, Kelurahan Karang Asam Ilir telah melakukan penyederhanaan pelayanan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan menampilkan dalam bentuk gambar/visual yang lebih komunikatif dan ada petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur waktu penyelesaian* sebesar 3,99, Kelurahan Karang Asam Ilir mampu mempersingkat waktu layanan saat ini, karena kelengkapan berkas persyaratan dari masyarakat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan dan pada akhirnya mempercepat waktu layanan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur produk spesifik jenis layanan* sebesar 3,99, karena masyarakat telah menerima dengan baik jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur kompetensi pelaksana* sebesar 3,99, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sudah baik namun perlu dilakukan pengembangan khususnya keterampilan dan keahlian bidang komunikasi dan informasi, serta penerapan budaya 5S. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur sarana dan prasarana* sebesar 3,99,

Kelurahan Karang Asam Ilir telah berupaya menyediakan semua fasilitas yang memadai dan sangat mendukung kebutuhan operasional pelayanan.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda **sangat baik** dengan nilai IKM sebesar 99,83.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

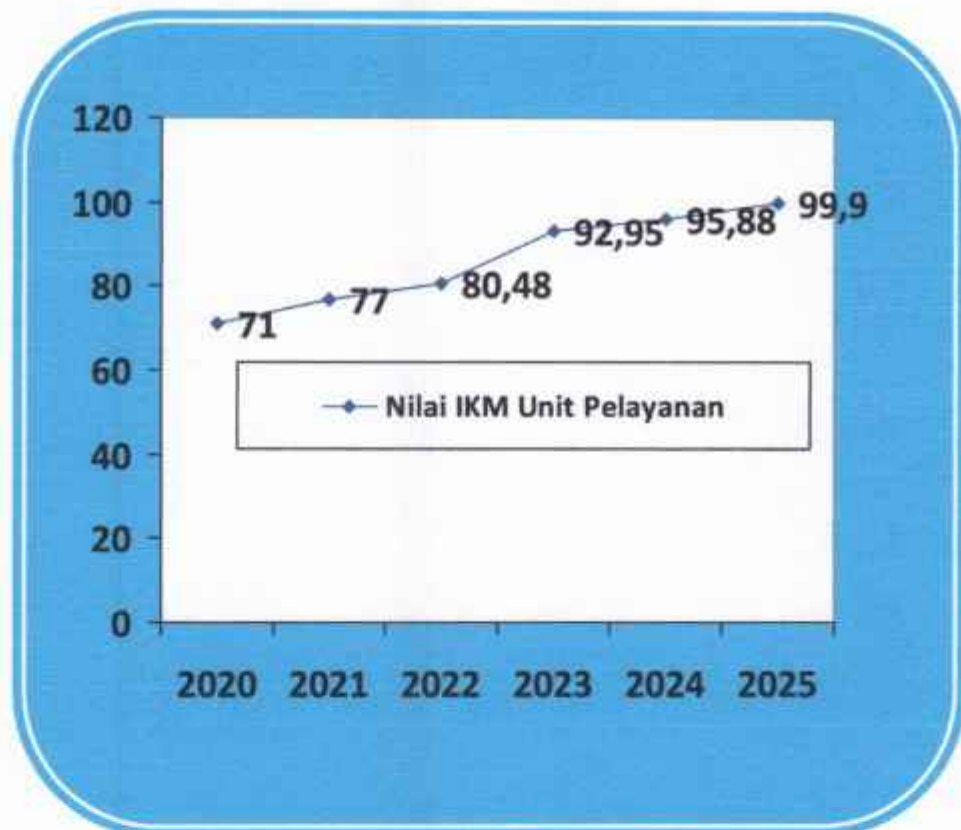
Meski IKM Tahun 2025 99,9 dengan mutu pelayanan A dan sangat baik, tapi tetap dipandang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 14 Juni 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Prosedur Pelayanan Kelurahan Digital	Melakukan Sosialisasi terkait Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah baik secara langsung dilapangan maupun di media sosial	3 Bulan
2.	Kompetensi Pelaksana Kelurahan Digital	Pelatihan Admin Aplikasi Layanan Kelurahan Digital	3 Bulan
3.	Sarana dan Prasarana Toilet Kelurahan	Rehab Toilet dan Penyediaan Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah) dan Air Bersih	3 Bulan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut (Nilai IKM Unit Pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang, Tahun 2020 –Tahun 2025 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 - tahun 2025 pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 99,9. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2020 hingga Tahun 2025.
- Kesembilan (9) unsur layanan mendapatkan mutu A atau sangat baik dikarenakan Kelurahan Karang Asam Ilir dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Hal ini juga didukung oleh seluruh pegawai Kelurahan Karang Asam Ilir mulai dari Lurah, Seklur, Kasi hingga Staf yang ada di Lingkungan Kelurahan Karang Asam Ilir yang kompeten di bidangnya masing – masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Samarinda, 06 Oktober 2025



LAMPIRAN - LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : □ 08.00 – 12.00* □ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
□ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : **KELURAHAN KARANG ASAM ILIR**
 Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
 Alamat : **JALAN ULIN GG. UNTUNG RAYART. 04 NO. 24**
 No. Telp. : **081246144355**

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 31/12/2025

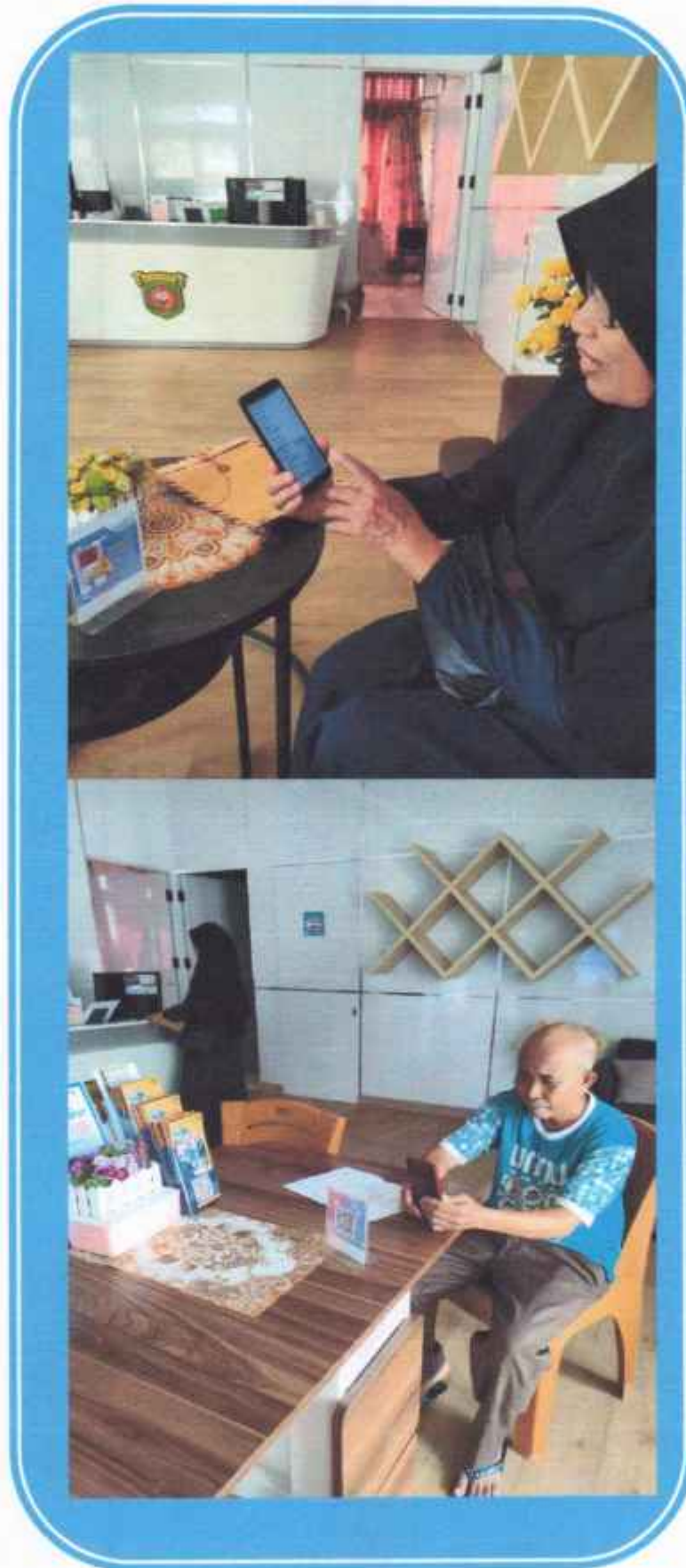
No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	20/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	20/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	20/01/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	20/01/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	31/01/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	31/01/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	31/01/2025	DA/51	Lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	31/01/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	31/01/2025	D1	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	31/01/2025	D1	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	P	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	31/01/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	25/02/2025	DA/51	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	25/02/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	25/02/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	25/02/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	25/02/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	25/02/2025	SPN/Sederajat	Wiraswasta	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	25/02/2025	DA/51	Wiraswasta	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	25/02/2025	DA/51	Wiraswasta	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	25/02/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	25/02/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	09	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	25/02/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	25/02/2025	SPN/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Mutu
1	Layanan Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	99,90	A
2	Layanan Sekretariat	99,90	A
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	99,90	A
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	99,83	A

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Forum Konsultasi Publik (FKP) Bersama Perwakilan Pengguna Layanan



5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik Bersama Perwakilan Pengguna Layanan



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

Jalan Ulin Gang Untung Raya No. 24 RT. 04 Kel. Karang Asam Ilir Kec. Sungai Kunjang
Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos 75126

Laman <https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id>

Pos-el: karangasamir2006@gmail.com

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Pada hari ini, Sabtu 14 Juni 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Publik oleh Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Prosedur Pelayanan Kelurahan Digital	Melakukan Sosialisasi terkait Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah baik secara langsung ataupun di media sosial	3 Bulan
2.	Kompetensi Pelaksana Kelurahan Digital	Pelatihan Admin Aplikasi Layanan Kelurahan Digital	3 Bulan
3.	Sarana dan Prasarana Toilet Kelurahan	Rehab Toilet dan Penyediaan Toilettries (tissue, sabun, tempat sampah) dan Air Bersih	3 Bulan

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.
Samarinda, 14 Juni 2025

No.	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Haryadi	P	Ketua Pokja II TP PKK	
2.	Tutik A.	P	Warga RT. 03	

* Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak HP

PE Lurah Karang Asam Ilir

Kasi Pemerintahan, Ketertarikan dan Keterlibatan
Kelurahan Karang Asam Ilir

Novitasari Pramanti, S.TP
NIP 198711222011012004

Arif Rachman, SE
NIP 197801232009011001

* Penandatanganan adalah Pimpinan Instansi dan Penyelenggara Pelayanan.



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

Jalan Ulin Gang Ujung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
 Samarinda (Kalimantan Timur) Kode pos 75128
 telp./fax karang asam ilir samarinda.go.id karangasam12004@gmail.com

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : SABTU 14 Juni 2015
 Agenda : FORUM KOMUNITAS RW/RT BERKAMA BERSAMA BERSAMA
 BERSAMA LAYANAN

NO.	NAMA	UNSUR	TANDA TANGAN	
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1	RABIA	RT 32 krait		RA
2	RAHMAN	FKPM krait	RA	
3	TITIK-A	RT 03 krait		RA
4	TUNAJI	TIP dan infra krait	RA	
5	HENY	RT. 34		RA
6	YENI	RT 34		RA
7	Haryati	PKK peger 2 krait		RA
8	S. V. Pandi	RT. 24 krait		RA
9	SATIRIL	RT. 33	RA	
10	Angga P. M.	Prof Keandah Jug.	RA	
11	M. Nur Zaki	ru	RA	
12	Jainuddin	RT 09	RA	
13	MUSTALI W.W.	PKK peger 12 krait	RA	RA
14	IMAN SUDAT	RT. 21	RA	
15	NARISMI	RT. 25	RA	
16	SUMMON JEN	RT 02	RA	
17	ERWINA	RT. 10		RA
18	FITRIYANI	RT 02		RA
19	ASMAWATI	RT 04		RA
20	MURMAY	RT 13		RA

NO.	NAMA	UNSUR	TANDA TANGAN	
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN
21	KRO. Sparrani	RT 11	RA	
22	RANUS ANGI	RT 16	RA	
23	H. ARKANI	RT. 14	RA	
24	Pipa	RT 5		RA
25	ARMAN	RT 08	RA	


Samarinda, 14 Juni 2015
 Ptl. Lurah Karang Asam Ilir

Novitasari Pramanji, S.TP
 Penata Tk. III/d
 NIP. 198711222011012004

1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Prosedur Pelayanan Kelurahan Digital	Sudah	Melakukan Sosialisasi terkait Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah baik secara langsung dilapangan maupun di media sosial.	 <p>The documentation includes a screenshot of a social media post from 'Kelurahan Karang Asan IIIr' on WhatsApp. The post is titled 'Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan Kelurahan Karang Asan IIIr...' and contains a document titled 'MARIUMAT PELAYANAN'. Below the screenshot is a photograph showing a staff member in a white uniform standing behind a desk, interacting with a resident who is seated and looking at a smartphone.</p>	

2	Kompetensi Pelaksana Kelurahan Digital	Sudah	Pelatihan Admin Aplikasi Layanan Kelurahan Digital		
---	----------------------------------------	-------	----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--

3	Sarana dan Prasarana Toilet Kelurahan	Sudah	Rehab Toilet dan Penyediaan Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah) dan Air Bersih		
---	---------------------------------------	-------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--